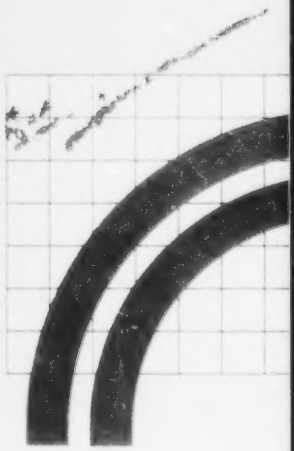
ÉTUDES ET
RECHERCHES
EN TRANSPORTS

L'OFFRE ET LA DEMANDE DANS L'INDUSTRIE DU TAXI AU QUÉBEC

# PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE DES TAXIS À MONTRÉAL



MICHEL TRUDEL

SYSTÈMES
DE TRANSPORT

Québec

89-04705/

MINISTÈRE DES TRANSPORTS

# PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE DES TAXIS À MONTRÉAL

SERVICE DE LA RÉGLEMENTATION
ET DE
L'ÉVALUATION

DIRECTION GÉNÉRALE
DU TRANSPORT TERRESTRE DES PERSONNES
ET DES MARCHANDISES

MONTRÉAL, OCTOBRE 1988

Dépôt légal, 3e trimestre 1988
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-19176-5

Publication réalisée par la
Direction générale du transport
des personnes et des marchandises
Ministère des Transports du Québec

**COORDINATION DE L'ÉTUDE:**

Michel TRUDEL, urbaniste,
Service de la réglementation
et de l'évaluation

**COLLABORATION SPÉCIALE:**

Christine PELLECUER, stagiaire,
École Nationale des travaux Publics (France)

Hélène POULIN, statisticienne,
Service de la statistique

**ASSISTANCE TECHNIQUE:**

Guylaine BRISSETTE, Coordination administrative

Gouvernement du Québec
**Ministère des Transports**

# FICHE ANALYTIQUE DE RAPPORT

Titre et sous-titre du rapport
PORTRAIT DE LA CLIENTELE DES TAXIS A MONTREAL

N° du rapport Transports Québec
RTQ-88-32

Rapport d'étape ☐ Rapport final ☒ — An | Mois | Jour

N° du contrat

Auteur(s) du rapport
MICHEL TRUDEL

Date du début d'étude — Date de fin d'étude

Coût de l'étude

Étude ou recherche réalisée par (nom et adresse de l'organisme)
Service de la réglementation et de l'évaluation
1410 rue Stanley
Montréal (Québec)
H3A 1P9

Étude ou recherche financée par (nom et adresse de l'organisme)
Ministère des Transports du Québec
700, boul. St-Cyrille Est
Québec (Québec)
G1R 5H1

But de l'étude, recherche et renseignements supplémentaires

Cette étude présente les caractéristiques de la clientèle des taxis montréalais et les motifs de leur utilisation.


Résumé du rapport

Le ministère des Transports du Québec a entrepris différents sondages et cueillettes de données afin d'évaluer avec précision l'offre et la demande de service de taxi dans l'agglomération de Montréal. Au cours du sondage auprès des chauffeurs de taxi effectué à l'automne 1987, un questionnaire s'adressant aux clients a été ajouté, ce qui nous permet, pour la première fois, de dresser un portrait de la clientèle des taxis montréalais.

On y retrouve que:

- les femmes représentent 56 % de tous les clients;
- le groupe d'âge des 25 à 39 ans constitue la clientèle cible avec près de 50 % de tous les clients;
- plus de 60 % des clients ont des occupations liées à l'économie tertiaire;
- la vaste majorité des clients (82 %) réside sur le territoire de l'agglomération de Montréal et sur l'Ile de Montréal (87 %);
- la clientèle utilise principalement le taxi pour des motifs reliés au travail (53 %);
- 50 % des clients sont des clients réguliers (1 fois et plus par semaine);
- 58 % des clients ne prennent le taxi que pour une partie seulement du déplacement qu'ils effectuent. Pour compléter, ils utilisent principalement les transports en commun urbains (52 %) ou leur voiture personnelle (21 %);
- le quart de la clientèle estime ne pas avoir le choix d'un autre mode de transport que le taxi;
- les usagers sont nettement satisfaits du service: qualité du véhicule, courtoisie du chauffeur, sa façon de conduire, sa connaissance de la ville et le temps d'attente. Les pourcentages varient de 89 % à 94 %.


| Nbre de pages | Nbre de photos | Nbre de figures | Nbre de tableaux | Nbre de références bibliographiques | Langue du document | Autre (spécifier) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | ☒ Français ☐ Anglais | |

Mots clés
Transport par taxi, caractéristiques de la clientèle, satisfaction, motif d'utilisation

Autorisation de diffusion
☒ Diffusion autorisée ☐ Diffusion interdite

Signature du directeur général — Date: 88 | 10 | 25

1773 (85-05)

## TABLE DES MATIÈRES

Page


1. INTRODUCTION ..... 1

2. L'AGGLOMÉRATION DE MONTRÉAL ..... 1

3. SOURCES DE DONNÉES ..... 2

4. PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE ..... 4

   4.1 Qui prend le taxi? ..... 4
   4.2 Pour quels motifs? ..... 4
   4.3 A quelle fréquence? ..... 7
   4.4 Complémentarité modale ..... 7
   4.5 Choix modal ..... 7
   4.6 Analyse croisée .....10

5. SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ DU SERVICE DE TAXI .....16

6. CONCLUSION .....19

ANNEXES

Annexe I: Questionnaire destiné aux clients .....21
Annexe II: Documentation concernant l'étude de l'offre et de la demande de service de taxi .....25
Annexe III: Documents divers décrivant les caractéristiques de la clientèle des taxis ....31
Annexe IV: Faits saillants du sondage sur la satisfaction de la clientèle, CUM, 1984 .....35

## 1. INTRODUCTION

Le ministère des Transports du Québec a entrepris différents sondages et cueillettes de données afin d'évaluer avec précision l'offre et la demande de services de taxi dans l'agglomération de Montréal. Cette démarche a principalement pour but d'évaluer les effets du plan de rachat de permis de taxi instauré en juin 1985. Au cours du sondage auprès des chauffeurs de taxi effectué à l'automne 1987, un questionnaire s'adressant aux clients a été ajouté. Ce sondage a donc permis, pour la première fois, de relever avec précision les caractéristiques de la clientèle des taxis montréalais et les motifs de leur utilisation de ce service.

Avant d'analyser de façon détaillée le portrait de la clientèle des taxis à Montréal, il nous importe de présenter le territoire de l'agglomération de Montréal et de décrire la méthodologie utilisée pour recueillir ces données.

## 2. L'AGGLOMÉRATION DE MONTRÉAL

Au Québec, la délivrance et le renouvellement des permis de taxi et la désignation des territoires qu'ils sont autorisés à desservir relèvent depuis 1973 de l'autorité du gouvernement du Québec. Le territoire urbain du Québec est donc divisé en 55 agglomérations de taxi, défini et décrété par règlement (1).

L'agglomération de Montréal, que l'on nomme aussi agglomération A-11 ou Montréal-Centre, constitue donc le territoire de service pour les quelques 4 278 permis qui y sont en vigueur (2). Ce territoire compte 11 municipalités, sur une superficie de 236 kilomètres carrés, au centre de l'île de Montréal particulièrement bien desservi par les transports en commun publics (autobus et métro). La population de ce territoire totalise 1 250 000 habitants, soit une densité de 5 284 habitants au kilomètre carré. Le nombre de permis de taxi pour desservir ce

---

(1) Règlement sur le transport par taxi, décret 1763-85 du 28 août 1985, Annexe A.

(2) Nombre de permis en vigueur au 30 juin 1988; rappelons qu'un plan de rachat de permis de taxi est en cours dans l'agglomération de Montréal depuis juin 1985 alors que le nombre de permis était de 5 222.

marché reste toujours élevé avec un ratio de un permis par 292 habitants. Ajoutons enfin que les taxis de Montréal peuvent desservir les aéroports de Dorval et de Mirabel qui sont situés à l'extérieur de leur agglomération.

## 3. SOURCES DE DONNÉES

Les données qui sont présentées ici ne constituent qu'une partie d'une démarche plus vaste qui vise à analyser les effets du plan de rachat de permis de taxi dans l'agglomération de Montréal.

Rappelons que les données utilisées dans le cadre de l'étude de l'offre et de la demande de service de taxi sont recueillies de diverses façons. La première est un relevé systématique des appels reçus par les associations de service de taxi. La seconde est un sondage auprès des chauffeurs qui permet de relever les caractéristiques des chauffeurs, de leurs véhicules, leur façon de travailler et l'ensemble des courses qu'ils effectuent pendant une période de deux heures. Finalement, divers relevés effectués sur la rue et sur les postes d'attente complètent la cueillette des données.

Le sondage effectué auprès des chauffeurs en 1987 s'est étendu sur deux semaines, du dimanche 25 octobre au samedi 7 novembre. Au total, 632 entrevues de deux heures ont été réalisées, ce qui a permis de recenser 1 412 courses dont 1 140 ont été validées. Ces entrevues ont été réparties selon les différentes façons de travailler des taxis montréalais (sur appel, au poste d'attente et en maraude), à travers les différentes périodes de ce sondage (demande très forte, forte, moyenne ou faible). Finalement le choix des chauffeurs s'est fait au hasard selon la strate d'association dans laquelle il est membre ou le secteur géographique dans lequel il travaille. C'est au cours de cette période de deux heures que les chauffeurs remettaient un questionnaire à leurs clients. Le nombre de questionnaires complétés par des clients s'élève à 997 (tableau 1).

À titre de comparaison, les résultats obtenus dans l'agglomération de Montréal en 1987 sont présentes, lorsque cela est possible, avec ceux du sondage réalisé à l'aéroport de Dorval au cours de la même période en 1987 et avec ceux du sondage réalisé en 1985 pour les autres agglomérations du Québec. On trouvera en annexe une copie du questionnaire distribué aux clients (annexe I), la documentation relative aux données (annexe II) et un relevé bibliographique de différents documents décrivant les caractéristiques de la clientèle des taxis (annexe III).

## TABLEAU 1

### PARAMÈTRES DU SONDAGE DE 1987 DANS L'AGGLOMÉRATION DE MONTRÉAL ET COMPARAISONS AVEC LES SONDAGES À DORVAL ET DANS LES AUTRES AGGLOMÉRATIONS

| PARAMÈTRES | AGGLOMÉRATION DE MONTRÉAL 1987 | AÉROPORT DE DORVAL 1987 | AUTRES AGGLOMÉRATIONS DU QUÉBEC 1985 |
|---|---|---|---|
| Nombre d'entrevues de 2 heures (1) auprès des chauffeurs de taxi | 632 | 48 | 500 |
| Nombre de courses de taxi recensées | 1 412 | 90 | 1 862 |
| Nombre de questionnaires complétés par les clients | 997 | 34 | 1 111 |
| Période d'observation | 2 semaines du dimanche 25 octobre au samedi 7 novembre | | 4 semaines à compter du dimanche 3 novembre |

(1) À Dorval, ces entrevues étaient d'une durée de quatre heures.

## 4. PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE

### 4.1 QUI PREND LE TAXI?

Les femmes utilisent proportionnellement plus le taxi que les hommes: elles représentent 56 % de tous les clients (52,4 % de tous les Montréalais en 1986) (1).

Le groupe d'âge des 25 à 39 ans constitue la clientèle cible de ce service de transport avec près de 50 % de tous les clients. Les personnes âgées de 65 ans et plus utilisent le taxi dans une faible proportion et ne représentent que 2 % de la clientèle alors qu'ils constituent 10 % de la population du Québec et 13,7 % à Montréal (1).

Plus de 60 % des clients ont des occupations liées à l'économie tertiaire: cadre ou professionnel (32 %), employé de bureau ou de service (29 %). Les ouvriers et journaliers représentent 13 % des clients et les étudiants, 10 %.

La vaste majorité des clients (82 %) résident sur le territoire de l'agglomération de Montréal, et sur l'île de Montréal (87 %); la grande région métropolitaine regroupe 93 % des clients de taxi de Montréal; les clients qui résident à l'extérieur du Québec sont estimés à environ 4 %.

### 4.2 POUR QUELS MOTIFS?

La clientèle utilise principalement le taxi pour des motifs reliés au travail: aller ou revenir du travail (34 %), ou dans le cadre du travail (19 %). Les affaires personnelles viennent ensuite comme deuxième motif d'utilisation des taxis (15 %). Les loisirs représentent 13 % des motifs de déplacement. L'importance du travail comme motif d'utilisation du taxi explique en grande partie que les frais du taxi soient remboursables pour 22 % des clients; ce pourcentage atteint 80 % pour les clients de taxi à l'aéroport de Dorval.

---

(1) Statistique Canada 1986

**TABLEAU 2**

**QUI PREND LE TAXI?**

| CARACTÉRISTIQUES DE LA CLIENTÈLE | MONTRÉAL 1987 | AÉROPORT DE DORVAL 1987 | AUTRES AGGLOMÉRATIONS DU QUÉBEC 1985 | POPULATION TOTALE DU QUÉBEC 1986 |
|---|---|---|---|---|
| SEXE: Féminin | 56 % | 15 % | 59 % | 51 % |
| GROUPES D'ÂGE: Moins de 16 ans | 2 % | 0 % | (Moins de 18 ans) 5 % | 21,9 % |
| 16 à 24 ans | 22 % | 7 % | 18 à 39 ans 70 % | 14,8 % |
| 25 à 39 ans | 48 % | 43 % | | 26,5 % |
| 40 à 64 ans | 26 % | 45 % | 19 % | 26,8 % |
| 65 ans et plus | 2 % | 4 % | 6 % | 10 % |
| LANGUE MATERNELLE: Français | 72 % | 48 % | | |
| Anglais | 23 % | 51 % | | |
| OCCUPATION: Cadre ou professionnel | 32 % | 76 % | 27 % | |
| Employé de bureau ou de service | 29 % | 8 % | 27 % | |
| Journalier/ouvrier | 13 % | 6 % | 14 % | |
| Chargé(e) de foyer | 7 % | 3 % | 9 % | |
| Étudiant | 10 % | 0 % | 10 % | |
| Rentier | 5 % | 3 % | 6 % | |
| Autre occupation | 4 % | 3 % | 6 % | |
| RÉSIDENCE Dans l'agglomération | 82 % | 19 % | 80 % | |
| Hors de la région métropolitaine | 7 % | 65 % | | |

**TABLEAU 3**

**POUR QUELS MOTIFS?**

| MOTIFS DES DÉPLACEMENTS EN TAXI | **MONTRÉAL 1987** | AÉROPORT DE DORVAL 1987 | AUTRES AGGLOMÉRATIONS DU QUÉBEC 1985 |
|---|---|---|---|
| Aller ou revenir du travail | **34 %** | 20 % | 34 % |
| Dans le cadre du travail | **19 %** | 47 % | 9 % |
| Magasinage ou épicerie | **8 %** | 1 % | 15 % |
| Loisirs | **13 %** | 5 % | 20 % |
| Études | **1 %** | 0 % | 3 % |
| Affaires personnelles | **15 %** | 23 % | |
| Soins médicaux | **5 %** | 0 % | 19 % |
| Autres motifs | **6 %** | 4 % | |
| TOTAL | **100 %** | 100 % | 100 % |

## 4.3 À QUELLE FRÉQUENCE?

Ceux qui prennent un taxi d'une à cinq fois par semaine représentent 41 % des clients et 9 % de la clientèle utilise le taxi 10 fois par semaine ou plus. Donc 50 % sont des clients réguliers. Seuls 12 % des usagers ne prennent le taxi que 5 fois par an ou moins et 39 % des clients le prennent entre 10 et 25 fois par année.

## 4.4 COMPLÉMENTARITÉ MODALE

Plus de la moitié (58 %) des clients ne prennent le taxi que pour une partie seulement du déplacement qu'ils effectuent. Pour compléter leur déplacement, ils utilisent principalement les transports en commun urbains (52 %) ou leur voiture personnelle (21 %). Les autres modes de transport utilisés sont l'avion (15 %), l'autobus interurbain (7 %) et le train (3 %); on constate donc que près de 15 % de tous les déplacements effectués en taxi font partie de déplacements interurbains.

## 4.5 CHOIX MODAL

Le quart de la clientèle des taxis à Montréal estime ne pas avoir le choix d'un autre mode de transport que le taxi. La vaste majorité des clients (76 %) choisit le taxi par rapport au service de transport en commun urbain (74 % des autres moyens de transport). C'est donc 56 % de tous les clients des taxis à Montréal qui choisissent le taxi de préférence au transport collectif. L'automobile personnelle représente 19 % des autres moyens de transport de ceux qui estiment avoir le choix d'un autre mode, ce qui représente 14 % de tous les usagers.

**TABLEAU 4**

**COMPLÉMENTARITÉ MODALE
DES COURSES EFFECTUÉES EN TAXI,
AGGLOMÉRATION DE MONTRÉAL 1987**

| UTILISATION DU TAXI | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Pour tout le déplacement 42 % | Pour une partie du déplacement 58 % | AUTRES MOYENS DE TRANSPORT UTILISÉS | | en % de tous les clients |
| | | Avion | 15 % | 9 % |
| | | Train | 3 % | 2 % |
| | | Autobus interurbain | 7 % | 4 % |
| | | Métro et autobus urbain | 52 % | 30 % |
| | | Automobile personnelle | 21 % | 12 % |
| | | Autres | 2 % | 1 % |
| | | TOTAL | 100 % | 58 % |

## TABLEAU 5

## CHOIX MODAL DES CLIENTS DES TAXIS DE L'AGGLOMÉRATION DE MONTRÉAL, 1987

| CHOIX D'UN AUTRE MODE DE TRANSPORT | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Pas d'autres choix 24 % | Autres choix 76 % | | en % des autres choix | en % de tous les clients |
| | | Automobile personnelle | = 19 % | 14,4 % |
| | | Automobile de compagnie | = 4 % | 3 % |
| | | Métro autobus | = 74 % | 56,2 % |
| | | Autres | = 3 % | 2,3 % |
| | | TOTAL | = 100 % | 76 % |

## 4.6 ANALYSE CROISÉE

Les caractéristiques principales des clients ne sont toutefois pas indépendantes les unes des autres. Et il est intéressant d'analyser leurs incidences mutuelles de manière à obtenir un profil plus précis de la clientèle des taxis.

Parmi les 53 % d'usagers qui prennent le taxi pour des motifs liés au travail, ce sont les tranches d'âge 25-39 ans et 40 ans ou plus, qui sont les plus représentés (tableau 6). En effet (54 %) des 25-39 ans utilisent le taxi pour aller ou revenir au travail ou dans le cadre de leur travail. Il en va de même pour 50 % des 40 ans ou plus. Ces deux groupes d'âge associés à ces deux motifs liés au travail représentent 40 % de tous les déplacements effectués en taxi. Si seulement 44 % des jeunes de moins de 25 ans prennent le taxi pour des motifs liés au travail, ce sont eux qui utilisent le plus le taxi pour leurs loisirs (22 % contre 9 % et 10 % dans les autres catégories d'âge).

Le recoupement de l'occupation des clients avec leur motif de déplacement permet de faire ressortir que les cadres utilisent en majorité le taxi pour leur travail (68 %) de même que les employés de bureau et les journaliers (60 %) (tableau 7). Ces catégories socio-professionnelles utilisent par contre peu le taxi pour les loisirs, le magasinage ou les soins médicaux, contrairement aux personnes qui ont d'autres occupations.

Le croisement du motif du déplacement avec l'endroit de résidence permet surtout de déterminer la proportion de résidents de l'agglomération de Montréal qui utilisent le taxi pour un motif de déplacement donné. Ils représentent 82 % de la clientèle des taxis et, parmi eux, 50 % prennent le taxi pour le travail alors que 30 % l'utilisent pour les loisirs ou pour affaires personnelles (tableau 8).

Le croisement du motif de déplacement et de la fréquence met en évidence que le travail reste le motif premier de déplacement (tableau 9) quelle que soit la fréquence d'utilisation.

On peut noter par ailleurs que les personnes qui utilisent le plus souvent le taxi, cinq fois par semaine environ le font en majorité (68 %) pour leur travail. La majorité des clients des taxis (61 %) sont des cadres, des professionnels, des employés de bureau ou de service. Ce sont également eux qui utilisent le taxi le plus fréquemment. Parmi les personnes qui prennent le taxi environ cinq fois par semaine, 69 % appartiennent à ces catégories socioprofessionnelles (tableau 10).

TABLEAU 6

MOTIF DU DÉPLACEMENT EN TAXI SELON LE GROUPE D'ÂGE DU CLIENT
AGGLOMÉRATION DE MONTRÉAL, 1987

| MOTIF DU DÉPLACEMENT | GROUPE D'ÂGE | | | | | | Ensemble de l'agglomération |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Moins de 25 ans | | 25 - 39 ans | | 40 ans et plus | | |
| | en % du groupe d'âge | en % de la clientèle totale | en % du groupe d'âge | en % de la clientèle totale | en % du groupe d'âge | en % de la clientèle totale | |
| Aller ou revenir du travail | 30 % | 7,2 % | 42 % | 20,2 % | 27 % | 7,6 % | 34 % |
| Dans le cadre du travail | 14 % | 3,4 % | 12 % | 5,8 % | 23 % | 6,4 % | 19 % |
| Magasinage ou épicerie | 4 % | 1,0 % | 9 % | 4,3 % | 12 % | 3,4 % | 8 % |
| Loisirs | 22 % | 5,3 % | 9 % | 4,3 % | 10 % | 2,8 % | 13 % |
| Affaires personnelles | 17 % | 4,1 % | 13 % | 6,2 % | 16 % | 4,5 % | 15 % |
| Études | 3 % | 0,7 % | 1 % | 0,5 % | 0 % | 0% | 1 % |
| Soins médicaux | 3 % | 0,7 % | 7 % | 3,4 % | 8 % | 2,2 % | 5 % |
| Autres motifs | 7 % | 1,7 % | 7 % | 3,4 % | 4 % | 1,1 % | 6 % |
| **TOTAL** | **100 %** | **24 %** | **100 %** | **48 %** | **100 %** | **28 %** | **100 %** |

## TABLEAU 7

## MOTIF DU DÉPLACEMENT EN TAXI SELON L'OCCUPATION DU CLIENT AGGLOMERATION DE MONTRÉAL, 1987

| MOTIF DU DEPLACEMENT | OCCUPATION | | | | | | Ensemble de l'agglomération |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Cadre ou professionnel | | Employé de bureau journalier | | Autres occupations | | |
| | en % de l'occupation | en % de la clientèle | en % de l'occupation | en % de la clientèle | en % de l'occupation | en % de la clientèle | |
| Aller ou revenir du travail | 35 % | 11,2 % | 43 % | 18,1 % | 26 % | 6,8 % | 34 % |
| Dans le cadre du travail | 33 % | 10,6 % | 17 % | 7,1 % | 9 % | 2,3 % | 19 % |
| Magasinage ou épicerie | 3 % | 1,0 % | 4 % | 1,7 % | 13 % | 3,4 % | 8 % |
| Loisirs | 10 % | 3,2 % | 10 % | 4,2 % | 20 % | 5,2 % | 13 % |
| Affaires personnelles | 14 % | 4,5 % | 20 % | 8,4 % | 14 % | 3,6 % | 15 % |
| Études | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 2 % | 0,5 % | 1 % |
| Soins médicaux | 2 % | 0,6 % | 2 % | 0,8 % | 10 % | 2,6 % | 5 % |
| Autres motifs | 4 % | 1,3 % | 4 % | 1,7 % | 7 % | 1,8 % | 6 % |
| TOTAL | 100 % | 32 % | 100 % | 42 % | 100 % | 26 % | 100 % |

## TABLEAU 8

## MOTIF DU DÉPLACEMENT SELON L'ENDROIT DE RÉSIDENCE DU CLIENT AGGLOMÉRATION DE MONTRÉAL, 1987

| | ENDROIT DE RÉSIDENCE DU CLIENT | | | |
|---|---|---|---|---|
| MOTIF DU DÉPLACEMENT | Agglomération de Montréal (A-11) | Région métropolitaine (A-11 exceptée) | Extérieur de la région métropolit. | Ensemble des clients |
| Aller ou revenir du travail | 34 % | 35 % | 23 % | 34 % |
| Dans le cadre du travail | 16 % | 16 % | 18 % | 19 % |
| Magasinage ou épicerie | 8 % | 10 % | 6 % | 8 % |
| Loisirs | 13 % | 9 % | 26 % | 13 % |
| Affaires personnelles | 17 % | 8 % | 9 % | 15 % |
| Études | 1 % | 0 % | 0 % | 1 % |
| Soins médicaux | 6 % | 6 % | 3 % | 5 % |
| Autres motifs | 5 % | 6 % | 15 % | 6 % |
| **TOTAL** | **100 %** | **100 %** | **100 %** | **100 %** |
| **Ensemble de l'agglomération** | **82 %** | **11 %** | **7 %** | **100 %** |

## TABLEAU 9

## MOTIF DU DÉPLACEMENT SELON LA FRÉQUENCE AGGLOMÉRATION DE MONTRÉAL, 1987

| | F R É Q U E N C E | | | |
|---|---|---|---|---|
| MOTIF DU DÉPLACEMENT | Moins de 10 fois par année | Environ 25 fois par année | Environ 1 fois par semaine | Environ 5 fois par semaine |
| Aller ou revenir du travail | 33 % | 30 % | 29 % | 47 % |
| Dans le cadre du travail | 13 % | 24 % | 21 % | 21 % |
| Magasinage ou épicerie | 11 % | 5 % | 7 % | 4 % |
| Loisirs | 14 % | 15 % | 15 % | 9 % |
| Affaires personnelles | 11 % | 13 % | 24 % | 14 % |
| Études | 0 % | 1 % | 2 % | 1 % |
| Soins médicaux | 9 % | 7 % | 5 % | 1 % |
| Autres motifs | 9 % | 6 % | 3 % | 3 % |
| Ensemble de l'agglomération | 29 % | 22 % | 23 % | 27 % |

## TABLEAU 10

### OCCUPATION DU CLIENT SELON LA FRÉQUENCE
### AGGLOMÉRATION DE MONTRÉAL, 1987

| | F R É Q U E N C E | | | |
|---|---|---|---|---|
| OCCUPATION DU CLIENT | Moins de 10 fois par année | Environ 25 fois par année | Environ 1 fois par semaine | Environ 5 fois par semaine |
| Cadre ou professionnel | 24 % | 35 % | 28 % | 38 % |
| Emp. de bureau ou de ser. | 28 % | 24 % | 37 % | 31 % |
| Journalier, ouvrier | 14 % | 20 % | 12 % | 13 % |
| Chargé(e) de foyer | 9 % | 7 % | 8 % | 3 % |
| Étudiant | 17 % | 8 % | 9 % | 4 % |
| Rentier | 4 % | 6 % | 5 % | 3 % |
| Autre occupation | 4 % | 0 % | 2 % | 5 % |
| Ensemble de l'agglomération | 29 % | 22 % | 23 % | 27 % |

## 5. SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ DU SERVICE DE TAXI

Une série de questions sur la qualité du service de taxi a permis d'évaluer le degré de satisfaction de la clientèle. Les usagers avaient pour option de répondre "plutôt satisfait", "plutôt insatisfait" ou "indifférent" aux questions portant sur divers aspects du service: qualité du véhicule, courtoisie du chauffeur, sa façon de conduire, et sa connaissance de la ville et le temps d'attente.

Le tableau 11 indique les pourcentages des utilisateurs du taxi au sein de l'agglomération de Montréal qui se sont dits "plutôt satisfait" à l'égard de la qualité du service de taxi à Montréal. Ces pourcentages varient de 89 à 94 % et démontrent une nette satisfaction des usagers.

Le degré de satisfaction ne varie guère d'une catégorie socio-professionnelle à l'autre. Ce sont toutefois les cadres ou les professionnels qui se montrent les plus exigeants à l'égard de la qualité du véhicule. Ainsi, 88 % d'entre eux l'estiment "plutôt satisfaisante" alors qu'elle est jugée "plutôt satisfaisante" par 96 à 97 % des personnes appartenant aux autres catégories socio- professionnelles (tableau 12).

L'appréciation de la qualité du véhicule ne varie guère non plus avec la fréquence d'utilisation. Les clients qui prennent le taxi très souvent sont à 92 % "plutôt satisfaits", ceux qui utilisent ce mode de déplacement moins souvent le sont à 95 %. Cette différence peut s'expliquer par le fait qu'une personne qui utilise régulièrement un moyen de transport donné est plus attentive à cet égard (tableau 13).

Ces résultats sont légèrement supérieurs à ceux obtenus lors d'un précédent sondage sur les attentes et la satisfaction de la clientèle des taxis sur le territoire de la Communauté urbaine de Montréal [1]. Compte tenu des méthodologies utilisées dans ces deux sondages, leurs résultats ne peuvent être comparés et ne peuvent indiquer une évolution (annexe IV).

---

(1) Sondage réalisé par la firme Multi Réso inc. à la demande de la Communauté urbaine de Montréal (CUM) et financé par le ministère des Transports du Québec. (Étude sur l'industrie du taxi, rapports d'analyse I à IV, Montréal, janvier-février 1985).

TABLEAU 11

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE À L'ÉGARD DU SERVICE DE TAXI
AGGLOMÉRATION DE MONTRÉAL, 1987

| CRITÈRES D'APPRÉCIATION | AGGLOMÉRATION MONTRÉAL-CENTRE |
|---|---|
| Qualité du véhicule | 94 % |
| Courtoisie du chauffeur | 94 % |
| Façon de conduire du chauffeur | 93 % |
| Connaissance de la ville du chauffeur | 93 % |
| Temps d'attente avant l'arrivée du taxi | 89 % |

TABLEAU 12

APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DU VÉHICULE-TAXI
SELON L'OCCUPATION DU CLIENT
AGGLOMÉRATION DE MONTRÉAL, 1987

| | Cadre ou professionnel | Employé de bureau ou journalier | Autres occupations |
|---|---|---|---|
| Plutôt satisfait | 88 % | 96 % | 97 % |
| Plutôt insatisfait | 8 % | 3 % | 1 % |
| Indifférent | 5 % | 1 % | 2 % |

TABLEAU 13

APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DU VÉHICULE-TAXI
SELON LA FRÉQUENCE D'UTILISATION
AGGLOMÉRATION DE MONTRÉAL, 1987

| | Moins de 10 fois par année | Environ 25 fois par année | Environ 1 fois par semaine | Environ 5 fois par semaine |
|---|---|---|---|---|
| Plutôt satisfait | 95 % | 95 % | 92 % | 92 % |
| Plutôt insatisfait | 3 % | 4 % | 4 % | 4 % |
| Indifférent | 2 % | 1 % | 4 % | 4 % |

## 6. CONCLUSION

L'industrie du taxi de l'agglomération de Montréal dispose de données précises sur les caractéristiques de son marché. Elle sera donc mieux en mesure d'adapter son offre de service en fonction des différents créneaux de ce marché.

Quant à la satisfaction de la clientèle, les résultats sont sans équivoque et confirment la nette amélioration de la qualité du service offert au public depuis le début des années 1980 alors que l'industrie du taxi de Montréal était sérieusement affectée par la crise économique qui sévissait alors.

La Communauté urbaine de Montréal, en adoptant son règlement relatif au transport par taxi le 21 octobre 1987, a donc pris en charge le contrôle de la qualité du service de taxi sur son territoire, service qui a été nettement amélioré dans l'agglomération de Montréal à la suite du plan de rachat de permis de taxi soutenu par le ministère des Transports du Québec.

Ces données ont été recueillies grâce à l'étroite collaboration de tous les partenaires de l'industrie du taxi à Montréal. Aussi, le ministère des Transports du Québec offre l'ensemble de ces données à la disposition de ceux qui s'intéressent à la connaissance et au développement de cette ressource de transport. Il nous fera plaisir de fournir, sur demande des compilations spéciales ou des analyses plus détaillées.

**ANNEXE 1**

**Questionnaire destiné aux clients des taxis.**

Gouvernement du Québec
**Ministère des Transports**

Questionnaire C

Course no._____

**Étude de l'offre et de la demande dans l'industrie du taxi - Questionnaire remis au client**

Madame, Monsieur

Québec, le 15 octobre 1987

Dans le but de mieux connaître l'industrie du taxi et sa clientèle, le ministère des Transports établit une banque de données sur cette industrie.

C'est pourquoi nous vous demandons de bien vouloir remplir ce questionnaire qui comporte une dizaine de questions. Cet exercice requiert deux minutes environ.

Nous vous assurons de la confidentialité de vos réponses qui seront utilisées en combinaison avec d'autres.

Veuillez agréer l'expression de mes salutations distinguées.

Le directeur général du Transport terrestre des personnes

Liguori Hinse
Sous-ministre adjoint

1. **Sexe:** Féminin 1 ☐ Masculin 2 ☐

2. **Groupe d'âge:** Moins de 16 ans 1 ☐ | 16 - 24 ans 2 ☐ | 25 - 39 ans 3 ☐ | 40 - 64 ans 4 ☐ | 65 ans et plus 5 ☐

3. **Langue maternelle:** Français 1 ☐ Anglais 2 ☐ Autres (spécifier)_____ 3 ☐

4. **Quelle est votre occupation:**
   - Cadre ou professionnel 1 ☐
   - Employé de bureau ou services 2 ☐
   - Journalier, ouvrier 3 ☐
   - Chargé(e) de foyer 4 ☐
   - Étudiant 5 ☐
   - Rentier 6 ☐
   - Autre (spécifier):_____ 7 ☐

5. **À quelle fréquence utilisez-vous le taxi <u>en moyenne</u>?**
   (cocher la réponse la plus près de la réalité)
   - 5 fois par année ou moins 1 ☐
   - 10 fois par année 2 ☐
   - 25 fois par année 3 ☐
   - une fois par semaine 4 ☐
   - 5 fois par semaine 5 ☐
   - 10 fois ou plus par semaine 6 ☐

6. **<u>Présentement</u>, vous utilisez le taxi pour:**
   - aller ou revenir de votre travail 1 ☐
   - dans le cadre de votre travail 2 ☐
   - le magasinage ou l'épicerie 3 ☐
   - les loisirs 4 ☐
   - affaires personnelles 5 ☐
   - vos études 6 ☐
   - des soins médicaux 7 ☐
   - autres motifs 8 ☐

7. **<u>Présentement</u>, utilisez-vous le taxi pour <u>une partie seulement</u> de votre déplacement total?** Oui 1 ☐ Non 2 ☐

   **<u>Si oui</u>, quel autre moyen de transport utilisez-vous ?**
   - Avion 1 ☐
   - Train 2 ☐
   - Autobus interurbain 3 ☐
   - Métro, autobus urbain 4 ☐
   - Automobile personnelle 5 ☐
   - Autre (spécifier):_____ 6 ☐

8. **<u>Pour cette course</u> aviez-vous le choix de prendre un autre moyen de transport ?** Oui 1 ☐ Non 2 ☐

   **<u>Si oui</u>, lequel ?**
   - Automobile personnelle 1 ☐
   - Automobile de compagnie 2 ☐
   - Métro - autobus 3 ☐
   - Autres (spécifier):_____ 4 ☐

9. **<u>Pour cette course</u>, vos frais de taxi sont-ils remboursables?** Oui 1 ☐ Non 2 ☐ Ne sait pas 3 ☐

10. **Quel est votre degré de satisfaction du service de taxi?**

| | Plutôt satisfait | Plutôt insatisfait | Indifférent |
|---|---|---|---|
| - la qualité du véhicule(propreté, état mécanique) | 1 ☐ | 2 ☐ | 3 ☐ |
| - la courtoisie du chauffeur | 1 ☐ | 2 ☐ | 3 ☐ |
| - la façon de conduire du chauffeur | 1 ☐ | 2 ☐ | 3 ☐ |
| - sa connaissance de la ville | 1 ☐ | 2 ☐ | 3 ☐ |
| - le temps d'attente avant l'arrivée du taxi | 1 ☐ | 2 ☐ | 3 ☐ |

11. **Souffrez-vous d'une incapacité physique?** Oui 1 ☐ Non 2 ☐

12. **Dans quelle municipalité demeurez-vous?**_____

    **Si hors du Québec, indiquer la province (Canada), l'état (États-Unis) ou le pays :** _____

123

1 | 3 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 14 | 16 | 17 | 22 | 23

**ANNEXE II**

**Documentation concernant l'étude de l'offre et de la demande de service de taxi**

## ANNEXE II

## DOCUMENTATION CONCERNANT L'ÉTUDE DE L'OFFRE ET DE LA DEMANDE DE SERVICE DE TAXI AU QUÉBEC

### 1. Documents méthodologiques

Objectifs et grandes étapes de réalisation d'une banque de données sur le taxi, DAVID, Jean, Paul BERGERON, Michel TRUDEL et Claude RODRIGUE, Service de la statistique, Direction de la recherche, ministère des Transports, Québec, avril 1985.

Définition des paramètres du sondage, DAVID, Jean et Paul BERGERON, Service de la statistique, Direction de la recherche, ministère des Transports, Québec, janvier 1985, 23 pages et annexes.

Développement d'un système d'information pour l'industrie du taxi, DAVID, Jean, Congrès annuel de l'A.Q.T.R., Québec, mars 1986.

Development of an Information System for the Taxi Industry, DAVID, Jean, Direction de la recherche, ministère des Transports, Québec, March 1986.

Résolution du problème de pondération dans le sondage sur l'industrie du taxi à Montréal, Hélène POULIN, ministère des Transports du Québec, Service de la statistique et de l'économie des Transports, Québec, 1988 (Document présenté au congrès de l'ACFAS en mai 1988).

Constitution d'une banque de données sur l'offre et la demande dans l'industrie du taxi au Québec, A. Méthodologie du recensement des appels, Louise GUIMONT, ministère des Transports du Québec, Service de la statistique et de l'économie des transports, Québec, février 1988, 84 pages.

### 2. Documents concernant le sondage de 1984 dans l'agglomération de Montréal

Déroulement du sondage, DAVID, Jean et Paul BERGERON, Service de la statistique, Direction de la recherche, ministère des Transports, Québec, février 1985, 19 pages.

Résultats du recensement des appels et des voitures en opération accompagnés des résultats d'un sondage auprès d'environ 350 chauffeurs de taxi, DAVID, Jean, Paul BERGERON et Louise GUIMONT, Service de la statistique, ministère des Transports, Québec, septembre 1985, 107 pages.

Analyse sommaire du recensement des appels et du sondage auprès des chauffeurs de taxi dans l'agglomération de Montréal, DAVID, Jean, Michel TRUDEL et Jacques VUILLE, ministère des Transports, Direction générale du transport terrestre des personnes, Montréal, octobre 1985, 11 pages.

### 3. Documents concernant les sondages et le recensement des appels dans les agglomérations urbaines du Québec, excluant Montréal, 1985

Sondage dans différentes agglomérations, BERGERON, P., J. DAVID et L. GUIMONT, Service de la statistique, Direction de la recherche, ministère des Transports, Québec, septembre 1986.

TOME 1: Description des structures de l'industrie pour l'ensemble des agglomérations en novembre 1985 (40 pages).

TOME 2: Résultats du recensement des appels par jour pour l'ensemble des agglomérations en novembre 1985. (Nombre d'appels pour chaque jour de novembre 1985 estimé pour l'ensemble des agglomérations et pour chaque strate).

TOME 3: Résultats du recensement des appels par heure et par jour pour les agglomérations selon leur taille en novembre 1985 (61 pages). (Nombre d'appels heure par heure et pour une semaine moyenne par strate et pour l'ensemble des agglomérations).

TOME 4: Résultats d'un sondage auprès des chauffeurs de taxi pour les agglomérations de petite taille et de taille moyenne en novembre 1985 (90 pages).
(Résultats pour chacune des agglomérations sondées).

TOME 5: Résultats d'un sondage auprès des chauffeurs de taxi pour les agglomérations de grosse taille et de très grosse taille en novembre 1985 (64 pages).
(Résultats pour chacune des agglomérations sondées).

TOME 6: Résultats d'un sondage auprès des chauffeurs de taxi pour les différentes tailles d'agglomération en novembre 1985 (32 pages).
(Résultats comparatifs selon les strates d'agglomération).

TOME 7: Résultats d'un sondage auprès des chauffeurs de taxi pour les différentes agglomérations et périodes de la semaine en novembre 1985 (57 pages).
(Résultats comparatifs selon les périodes de la semaine et comportant les moyennes générales).

L'OFFRE ET LA DEMANDE DANS L'INDUSTRIE DU TAXI AU QUÉBEC:

Caractéristiques de l'offre et de la demande, Michel TRUDEL, Service de la réglementation et de l'évaluation, Collection Études et recherches en transport, M.T.Q., Québec, juin 1988, 71 pages.

Demande journalière recensée sur une base annuelle, Louise GUIMONT, Service de la statistique, Collection Études et recherches en transport, M.T.Q., Québec, mars 1988, 87 pages.

Répartition hebdomadaire des courses sur appel, Hélène POULIN, Service de la statistique, Collection Études et recherches en transport, M.T.Q., Québec, mars 1988, 93 pages.

4- Documents concernant le sondage de 1987 dans l'agglomération de Montréal

Instructions et procédures pour le sondage auprès des chauffeurs de taxi et les autres relevés, Direction de la recherche, Service de la statistique, ministère des Transports du Québec, octobre 1987, 75 pages.

Sondage dans l'agglomération de Montréal-Centre, DAVID, J., M. GENDREAU et H. POULIN, Service de la statistique, M.T.Q., septembre 1988.

TOME I : Recensement des appels par strate d'associations de Montréal-Centre - novembre 1987

TOME II : Résultats du sondage dans l'agglomération de Montréal-Centre - novembre 1987

TOME III: Résultats du sondage à l'aéroport de Dorval - novembre 1987

TOME IV : Résultats comparés des sondages de 1984 et 1987 dans l'agglomération de Montréal-Centre

Évaluation du plan de rachat de permis de taxi dans l'agglomération de Montréal, Michel TRUDEL, Service de la réglementation et de l'évaluation, ministère des Transports du Québec, Montréal, 1988.

## ANNEXE III

Documents divers décrivant les caractéristiques de la clientèle des taxis

## ANNEXE III

## DOCUMENTS DIVERS DÉCRIVANT LES CARACTÉRISTIQUES DE LA CLIENTÈLE DES TAXIS

Association suisse des ingénieurs de la circulation, Le rôle des taxis dans les transports urbains et les principales caractéristiques des usagers, Transitec, ingénieurs conseils, Lausanne, mars 1984.

BRECKE, Tryggve, Odd Lindstad et Erik Orbeck - Exploitation des taxis - conditions d'organisation, de circulation et de rentabilité, Institut d'économie des transports, Conseil de recherche scientifique et technique de Norvège, 30 septembre 1974.

Conférence européenne des ministres des transports, L'organisation des services des taxis dans les villes, Paris, 1981, 141 pages.

GILBERT, G.G., R. Burby and C.D. Feibel - Taxicab operating caracteristics, U.M.T.A., Washington D.C., September 1982 (DOT-1-83-55) 41 pages et annexe.

LANEYRIE, Philippe et al., Le taxi en France (II): Pratiques de la clientèle et relations offre-demande, CRESAL, Saint-Etienne, mars 1978.

Regional Municipality of Ottawa Carleton, Regional Licensing Committee, Survey, Ottawa-Carleton Taxi Users, Reference Book V, April 1988.

WEBSTER, A.L., E. WEINER et J.D. WEILS, The Role of Taxicabs in urban Transportation, U.S. Department of transportation, Office of Transportation Planning analysis, Washington, December 1974.

**ANNEXE IV**

Faits saillants du sondage sur la satisfaction de la clientèle, CUM, 1984

# ANNEXE IV

## FAITS SAILLANTS DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE, CUM 1984

### INTRODUCTION

En novembre 1984, la Communauté urbaine de Montréal (CUM) a voulu identifier et mieux comprendre les attentes de la population à l'égard de l'industrie du taxi sur son territoire. Dans ce contexte, un mandat fut confié pour mener une enquête[1] auprès de quatre groupes cibles: la population en général, les milieux d'affaires, les touristes et les chauffeurs de taxi (voir annexe 1).

Le ministère des Transports du Québec, qui a financé la réalisation de cette enquête, livre maintenant par la publication du présent document, les faits saillants des résultats des différents sondages effectués auprès des populations cibles. Ces faits saillants traduisent particulièrement le degré de satisfaction des utilisateurs du taxi, ainsi que les nouvelles possibilités de desserte à l'intérieur du territoire de la CUM.

### MÉTHODOLOGIE

L'étude visait quatre types de publics spécifiques: la population en général, les milieux d'affaires, les touristes et les chauffeurs de taxi.

Pour le premier volet, la population visée était constituée de francophones et d'anglophones âgés de seize (16) ans ou plus résidant à l'intérieur du territoire de la CUM. L'échantillonnage était constitué de mille neuf cent quatre-vingt-quatre (1984) numéros téléphoniques choisis au hasard et pour chaque foyer rejoint, une grille de sélection pré-établie permettait de donner une chance égale à tous les individus de 16 ans ou plus.

La procédure fut similaire pour les gens d'affaires, sauf que la taille d'échantillon fut restreinte à cent quatre-vingt-dix (190) numéros. Le responsable des envois de colis était la personne visée.

La population cible du public touriste était constituée des personnes qui avaient utilisé un taxi au cours de leur séjour sur le territoire de la CUM. Des interviewers furent postés à différents endroits (hôtels, gare centrale, aéroport, etc...) afin d'effectuer des entrevues avec les touristes.

Enfin, les chauffeurs de taxi furent rejoints par envoi postal. Mille (1 000) noms furent choisis au hasard à partir des fichiers de la Régie de l'assurance automobile du Québec.

(1) Sondage réalisé par la firme Multi Réso, incorporée, à la demande de la Communauté urbaine de Montréal (CUM) et financé par le ministère des Transports du Québec. (Étude sur l'industrie du taxi, rapports d'analyse I à IV, Montréal, janvier-février 1985).

### Le degré de satisfaction des divers services de taxi

L'ensemble des résultats de cette enquête révèle un très large degré de satisfaction des utilisateurs à l'égard des services offerts par l'industrie du taxi, et ce, indépendamment des agglomérations de taxi A.5, A.11 et A.12 qui couvrent l'ensemble du territoire de la CUM. Ce degré de satisfaction est évident dans chacune des agglomérations de taxi qui font partie du territoire de la CUM, sans qu'il n'y ait de différence statistiquement significative entre elles.

Nous examinerons maintenant, de façon plus précise, les résultats de cette enquête.

### La politesse et le civisme chez les chauffeurs de taxi

Les résultats de l'enquête sont sans équivoque. Plus de soixante-seize pour cent (76%) des personnes interrogées sont plutôt satisfaites de la politesse et du civisme chez les chauffeurs de taxi, et ces résultats demeurent constants à l'intérieur de l'une ou de l'autre des trois agglomérations touchées par l'étude.

### L'honnêteté des chauffeurs de taxi

C'est en grande majorité, soit dans une proportion de quatre-vingt-huit pour cent (88%), que les répondants se déclarent plutôt satisfaits au sujet de l'honnêteté des chauffeurs de taxi. Ce résultat reste très fort, quelle que soit l'agglomération de taxi considérée.

### La connaissance géographique des territoires desservis

Le degré de satisfaction relatif à la connaissance géographique des territoires desservis par les chauffeurs de taxi est aussi très élevé. À ce chapitre, soixante-treize pour cent (73%) de la population en général se dit plutôt satisfaite; quatre-vingts pour cent (80%) des touristes expriment la même opinion.

Par ailleurs, il faut souligner que la proportion de ceux qui se disent «plutôt insatisfaits» (dix-sept pour cent (17%)) est la plus forte enregistrée quant aux divers critères de la qualité des services offerts.

### La propreté des voitures de taxi

En ce qui concerne la propreté à l'intérieur et à l'extérieur des taxis, plus de soixante-dix pour cent (70%) des personnes interrogées se sont dites plutôt satisfaites, alors qu'entre dix et quinze pour cent (10-15%) seulement des répondants se sont montrés insatisfaits.

Les touristes interrogés se sont également déclarés «plutôt satisfaits» (plus de soixante et un pour cent (61%)) de la propreté des taxis.

### L'état mécanique des taxis

Que ce soit dans l'agglomération A.5, A.11 ou A.12, près de quatre (4) utilisateurs sur cinq (5) se déclarent plutôt satisfaits de l'état mécanique des voitures de taxi.

### Le confort

En matière de confort et d'espace disponible à l'intérieur des véhicules, plus de quatre-vingts pour cent (80%) des utilisateurs (la population en général et les touristes) ont mentionné qu'ils étaient plutôt satisfaits. La proportion des personnes plutôt insatisfaites du confort des voitures oscille entre huit et onze pour cent (8-11%).

### La rapidité du service sur appel téléphonique

Soixante-treize pour cent (73%) des répondants se sont déclarés plutôt satisfaits de la rapidité du service sur appel téléphonique, alors que seulement huit pour cent (8%) des utilisateurs interrogés manifestaient leur insatisfaction à ce sujet. Encore là, la qualité du service ne semble pas varier d'une agglomération à l'autre.

Le tableau ci-dessous résume, par agglomération, les faits saillants des résultats de cette enquête.

**Satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité du service de taxi sur le territoire de la Communauté urbaine de Montréal.**

| | Agglomérations | | | |
|---|---|---|---|---|
| | A.5 | A.11 | A.12 | Total |
| Politesse et civisme des chauffeurs | 79 | 76 | 84 | 77 |
| Honnêteté des chauffeurs | 88 | 88 | 86 | 88 |
| Connaissance géographique des territoires desservis | 73 | 72 | 81 | 73 |
| Propreté extérieure des taxis | 73 | 70 | 74 | 71 |
| Propreté intérieure des taxis | 71 | 75 | 84 | 76 |
| État mécanique des taxis | 75 | 80 | 86 | 80 |
| Confort des taxis | 82 | 87 | 74 | 86 |
| Rapidité du service | 71 | 73 | 79 | 73 |

Les chiffres indiquent le pourcentage des utilisateurs du taxi au sein de l'agglomération de taxi qui se disent «plutôt satisfaits» à l'égard de la qualité du service. Les autres options de réponse étaient: «plutôt insatisfait», «ni l'un ni l'autre/ça dépend», «ne sait pas/pas de réponse».

Gouvernement du Québec
Ministère
des Transports